



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน

เรื่อง ผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

ตามท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ได้เห็นชอบและว่าจ้างให้มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ในด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ นั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๑

ชนดิลก นินทราช

(นายชนดิลก นินทราช)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมินจำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน จำนวน ๑๔ หมู่บ้าน จำนวนประชากร ๑๑,๖๔๐ คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาสำรวจ จำนวน ๓๘๖.๗๑ คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้อย่างสมบูรณ์ จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน ด้านการที่ประเมิน ใช้ลักษณะการประเมินแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน ๕ ข้อ และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ใช้ลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๕ ข้อ

๑. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๔.๕ และเพศชาย ร้อยละ ๓๕.๕ มีอายุระหว่าง ๔๖ – ๖๐ ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐ รองลงมา คือ อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๑.๕ จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๕ รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ ๓๒.๕ ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ ๓๑.๒ รองลงมา คือ ค้าขาย/รายย่อย/อาชีพอิสระ ร้อยละ ๒๐.๐

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน โดยภาพรวม

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า **ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ “มากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕** รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๔.๐ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๐ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๑.๕

เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม “มากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓ (๑๐ คะแนน)** รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ ๙๔.๔ (๙ คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ ๙๐.๙ (๙ คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๙๐.๐ (๙ คะแนน) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๒.๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ **ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า **ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕** รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๐.๙ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๘๖.๔

๒.๒ งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ *ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐* เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า *ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑* รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๘๘.๙

๒.๓ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ *ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓* เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า *ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑* รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๖.๔ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๘๖.๔

๒.๔ งานงานด้านสาธารณสุข พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ *ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔* เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า *ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗* รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๒.๒ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๑.๑

๓. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ดังนี้

๓.๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าประชาชนต้องการให้มีองค์การบริหารส่วนตำบลจัดสรรงบประมาณเพื่อมาซ่อมแซม บำรุง และรักษาถนนสาธารณะให้อยู่ในสภาพคงเดิมอยู่เสมอ รวมทั้งต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างเลนสำหรับการขี่จักรยานในพื้นที่ด้วย

๓.๒ งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าประชาชนต้องการให้มีองค์การบริหารส่วนตำบลแจ้งเตือนประชาชนให้เข้ามาชำระภาษีประเภทต่างๆ ในช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่ใกล้กับช่วงการจัดเก็บภาษี

๓.๓ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนต้องการให้มีองค์การบริหารส่วนตำบลจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุมากขึ้นโดยเฉพาะด้านการรักษาพยาบาล และที่อยู่อาศัย ทั้งนี้ เพราะผู้สูงอายุไม่สามารถหารายได้ที่มั่นคง

๓.๔ งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างเสริมสุขภาพให้กับประชาชนในพื้นที่มากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องของโภชนาการด้านอาหารในวัยต่างๆ รวมถึงด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้วยการออกกำลังกายในรูปแบบต่างๆ

(ลงชื่อ) ธนิษฐา ชีมกระโทก

(นางสาวธนิษฐา ชีมกระโทก)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ